



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNATERHADAPA PLIKASI MAXIM
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTENCE
MODEL (TAM) PADA MAHASISWA AKTIF UNIVERSITAS INDO
GLOBAL MANDIRI**

SKRIPSI

LONIKA

NPM.2022.21.0065

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2026

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNATERHADAPA PLIKASI MAXIM
MENGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTENCE
MODEL (TAM) PADA MAHASISWA AKTIF UNIVERSITAS INDO
GLOBAL MANDIRI**

SKRIPSI



OLEH:

NPM	2022210065
NAMA	: LONIKA
JENJANG STUDI	: STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI	: SISTEM INFORMASI

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan
Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa Aktif Universitas
Indo Global Mandiri**

Oleh :

Lonika

2022.21.0065

Palembang, 28 Agustus 2026

Pembimbing I

Hendra Di Kesuma, S.Kom., M. Cs
NIDN .0210038301

Pembimbing II

Abdul Kholik, S.Kom., M. Cs
NIDN. 0210049204

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains
FAKULTAS IKTOM & SAINS

Prof. Dr. Ir. Hendri, S.Kom., M.Kom.IPU
NIDN. 0404127401

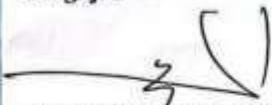
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 21 bulan agustus tahun 2026 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 28 Agustusn 2026

Penguji 1



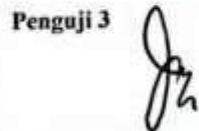
Ahmad Sanmarino, M.Kom.
NIK: 2014.01.0901

Penguji 2



Dhamayanti, S.Kom, M.T.I
NIK : 2002.02.0060

Penguji 3



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK : 2017.01.0231

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.01.0060

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Lonika

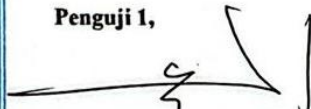
NPM : 2022210065

Judul Skripsi : Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi maxim menggunakan metode technology acceptance model (tam) pada mahasiswa aktif universitas indo global mandiri

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 28 Agustus 2026

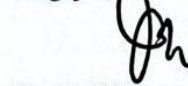
Penguji 1,


**Ahmad Sanjorino, M.Kom.
NIK:2014.01.0901**

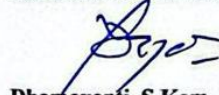
Penguji 2,


**Dhamayanti, S.Kom. M.T.I
NIK:2002.01.0060**

Penguji 3,


**Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK:2017.01.0231**

**Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi**


**Dhamayanti, S.Kom. M.T.I
NIK:2002.01.0060**

ABSTRAK

Perkembangan di bidang teknologi informasi telah mendorong lonjakan pemakaian aplikasi transportasi daring sebagai alat mobilitas bagi masyarakat. Salah satu platform yang populer adalah Maxim. Namun, berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa isu yang muncul dalam pemanfaatan aplikasi Maxim, seperti kesulitan dalam menemukan lokasi di peta, perubahan tarif yang tidak terduga setelah pemesanan, serta gangguan pada sistem yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna. Situasi ini menekankan perlunya analisis mengenai kepuasan pengguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Maxim dan mengidentifikasi variabel yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menerapkan model Technology Acceptance Model (TAM) yang mencakup lima variabel, yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, Niat Perilaku untuk Menggunakan, dan Penggunaan Nyata. Metode pemilihan sampel yang dipakai adalah purposive sampling dari mahasiswa aktif di Universitas Indo Global Mandiri yang telah menggunakan aplikasi Maxim. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert lima poin. Data selanjutnya dianalisis dengan teknik Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan software SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi berdasarkan model TAM. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi Maxim untuk meningkatkan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat aplikasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci: Technology Acceptance Model (TAM), Kepuasan Pengguna, Maxim, SEM-PLS, SmartPLS.

ABSTRACT

The rapid development of information technology has significantly increased the use of online transportation applications as a means of public mobility. One of the most widely used online transportation applications is Maxim. However, based on preliminary observations, several issues were identified in the use of the Maxim application, including difficulties in determining map locations, unexpected fare changes after booking, and system disruptions that affect user convenience. These problems indicate the need to analyze user satisfaction in order to identify the factors influencing the acceptance of the application.

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Maxim application and identify the variables that have the greatest influence on user satisfaction among active students of Universitas Indo Global Mandiri. This research employs a quantitative approach using the Technology Acceptance Model (TAM), which consists of five variables: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual Use. The sampling technique used is purposive sampling, involving active students of Universitas Indo Global Mandiri who have experience using the Maxim application. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale. The collected data were analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software to assess the validity, reliability, and relationships among the research variables.

This study is expected to provide an overview of the level of user satisfaction with the Maxim application and identify the factors affecting technology acceptance based on the Technology Acceptance Model. Furthermore, the findings are expected to serve as valuable recommendations for Maxim developers to improve service quality, ease of use, and application usefulness, thereby enhancing overall user satisfaction.

Keywords: *Technology Acceptance Model (TAM), User Satisfaction, Maxim, SEM-PLS, SmartPL.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi tuhan yang maha Esa juga senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Technology Acceptence Model (TAM) Pada Mahasiswa Aktif Universitas Indo Global Mandiri ". Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program studi Sistem Informasi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri .
2. Bapak Dr. Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng., Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti S.Kom., M.T.I. sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri.
4. Bapak Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Abdul Kholik, S.Kom.,M.S selaku Dosen Pembimbing II.
6. Ibu Agustina Heryati, S.Kom., MM., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Akademik Universitas Indo Global Mandiri.
7. Untuk kedua orang tua tercinta yaitu ayah Perjuli Dan Ibu Niti yang paling berjasa dalam perjalanan penulis hingga tahap ini. Doa, kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang tidak pernah putus menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak Perempuan Saya Lola Pitaloka, Adek Lelaki Saya Lopes Bonar dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat di setiap proses yang dilalui.

8. Para teman kelas reguler prodi sistem informasi tahun 2022 yang selalu kompak, saling membantu, dan saling memberi kata-kata penenang disaat ada kecemasan yang dihadapi.
9. Terakhir, penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada diri sendiri yang telah bertahan di tengah lelah, ragu, dan berbagai keterbatasan. Terima kasih kepada raga dan jiwa yang tetap kuat, meski sering diuji oleh rasa ingin menyerah. Setiap proses, air mata, dan doa yang dilalui menjadi bagian dari perjuangan hingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pencapaian ini bukan sekadar akhir dari sebuah tugas akademik, melainkan bukti bahwa penulis mampu bertahan, bangkit, dan melangkah menuju masa depan dengan harapan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian. Kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penelitian ini ke depan.

Penulis,

Lonika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.6.2 Manfaat Bagi Universitas	5
1.6.3 Manfaat Bagi Perusahaan.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Teori Umum.....	7
2.1.1 Analisis.....	7
2.1.2 Aplkasi	8
2.1.3 Maxim.....	8

2.1.4	Transportasi Online	10
2.1.5	Kepuasan Pengguna	10
2.2	Teori Khusus	11
2.2.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.2.2	Pengertian SmartPLS	13
2.2.3	<i>Least Squares-Structural Equation Modeling (SEM-PLS)</i>	14
2.2.4	Uji Validitas.....	15
2.2.5	Uji Reliabilitas Partial.....	16
2.2.6	Uji Konvergen.....	17
2.2.7	Validitas Diskriminan.....	18
2.3	Model Pengumpulan Data.....	18
2.3.1	Skala Likert	19
2.3.2	Kuesioner Penelitian	20
2.4	Populasi & Sampel	20
2.4.1	Populasi	20
2.4.2	Sampel.....	21
2.5	Teknik Pengumpulan Data	22
2.6	Penelitian Sejenis.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN27

3.1	Tahapan Penelitian.....	27
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3	Variabel & Indikator Penelitian	30
3.4	Skala Penelitian	32
3.5	Pertanyaan & Kuesioner.....	32
3.6	Populasi & Sampel.....	37
3.6.1	Transportasi Online	10
3.6.2	Sampel.....	38
3.7	Uji Coba Instrumen.....	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	41
3.9	Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1	<i>Model Structural Equation Modeling (SEM-PLS)</i>	42

3.9.2	Uji Kelayakan Instrumen Penelitian.....	42
3.9.3	Uji Validitas	43
3.9.4	Uji Reabilitas.....	44
3.6.4	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	45
3.10	Tempat Penelitian	45
3.10.1	Lokasi Penelitian	47
3.10.2	Sejarah Singkat.....	47
3.10.3	Visi dan Misi Perusahaan Maxim	48
3.10.4	Logo	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Pengelolaan Data	50
4.2	Profil Responden.....	51
4.3	Pengujian Data	57
4.3.1	Uji Validitas Kuesioner	57
4.3.2	Uji Reliabilitas Kuesioner.....	62
4.4	Kesimpulan dan Rekomendasi Analisis	64
4.4.1	Uji Effect Size (F).....	67
4.1.1	R-Squares.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aplikasi Maxim	9
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	27
Gambar 3.2 Populasi Penelitian	38
Gambar 3.3 Jumlah Uji Coba Instrumen.....	40
Gambar 3.4 Model SEM-PLS variabel TAM.....	42
Gambar 3.5 Logo MAXIM	49
Gambar 4.1 Kuesioner Penelitian	51
Gambar 4.2 Diagram Umur.....	52
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin	53
Gambar 4.4 Diagram Fakultas.....	54
Gambar 4.5 Diagram Angkatan.....	55
Gambar 4.5 Hasil Uji Coba Validitas Kuesioner	58
Gambar 4.6 Matrix <i>outer loading</i>	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis.....	23
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	30
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 3.3 Pernyataann Kuesioner.....	33
Tabel 3.4 Indikator Pertanyaan Kuesioner.....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Coba	41
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen <i>Outer Loading</i> Variabel TAM...	43
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.8 Uji Coba Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner	51
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Distribusi Responden berdasarkan Fakultas	54
Tabel 4.5 Distribusi Responden berdasarkan Angkatan	55
Tabel 4.6 Data Hasil Kuesioner	56
Tabel 4.7 Hasil Validitas Konvergen	60
Tabel 4.8 Hasil uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9 Kesimpulan dari Uji Validitas dan Reliabilitas	65
Tabel 5.1 Hasil <i>f-square</i>	67
Tabel 5.2 Hasil Dari <i>R-Square</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	74
Lampiran 2 Surat Permohonan Survei.....	75
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian Survei	76
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	77
Lampiran 5 Surat Pernyataan Tidak Plagiat	78